

# Optimizarea anchetelor sociale prin soluții dezvoltate în cadrul proiectului FAMILIA

Adrian Moldovan, Indeco Soft

## Context

Ancheta socială reprezintă o metodă de investigație întemeiată pe diferite tehnici de culegere și de prelucrare a informației, în scopul analizei situației sociale și economice a persoanelor, familiilor, grupurilor sau comunităților (Legea nr. 292 din 2011 - Legea asistenței sociale).

În funcție de categoria de beneficiari în care se regăsesc persoanele vizate, ancheta se realizează în conformitate cu legislația specifică. Astfel, o anchetă socială în cazul unui bătrân aflat într-o situație de vulnerabilitate se realizează în baza prevederilor Legii nr. 17 din 2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, în timp ce ancheta socială premergătoare acordării unui ajutor social lunar în cazul familiilor sau persoanelor cu venituri sub un anumit nivel se realizează în baza prevederilor Legii nr. 416 din 2001 privind venitul minim garantat.

## Implicațiile anchetei sociale

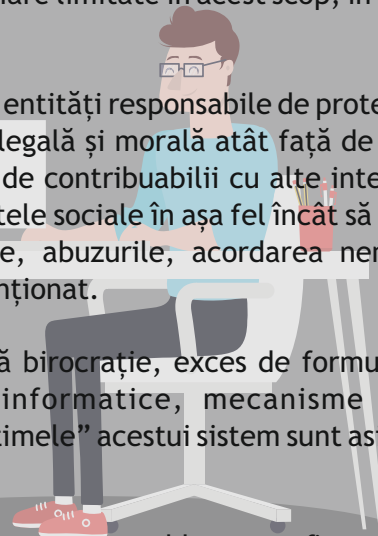
Deși anchetele sociale se desfășoară diferit, după reglementări diferite, există o trăsătură comună: rezultatul anchetei are un impact major în viața persoanei sau persoanelor vizate, fiind fundamentul pentru decizia de a acorda sau refuza beneficii și servicii de asistență socială, ori de intervenție a autorităților statului în viața privată a unor persoane. Rezultatul anchetei sociale dictează, spre exemplu, punerea la dispoziție a unui îngrijitor pentru o persoană vârstnică sau cu handicap, ori custodia copilului minor în cazul divorțului părinților.

Nu sunt de neglijat nici implicațiile financiare ale unei anchete sociale. Cum măsurile de asistență socială sunt finanțate aproape exclusiv din fonduri publice, acordarea beneficiilor și serviciilor înseamnă alocarea unor resurse financiare limitate în acest scop, în defavoarea altor interese publice legitime.

Din aceste considerente, autoritățile statului, ca entități responsabile de protecția socială și ca administratori ai bugetelor publice, au datoria legală și morală atât față de persoanele care necesită măsuri de asistență socială cât și față de contribuabilii cu alte interese legitime să reglementeze modul în care se realizează anchetele sociale în așa fel încât să fie eliminate sau cel puțin minimizeze riscurile privind fraudele, abuzurile, acordarea nemeritată a unor beneficii și servicii sociale intenționat sau neintenționat.

În practică, însă, aceste reglementări înseamnă birocrație, exces de formulare completate manual și introduse ulterior în sisteme informatice, mecanisme de colaborare interinstituțională complexe și anevoioase. „Victimele” acestui sistem sunt asistenții sociali și, indirect, chiar beneficiarii de asistență socială.

Este discutabil dacă, în încercarea de a remedia aceste probleme, ar fi oportună reducerea controlului asupra persoanelor beneficiare de asistență socială. În mod categoric, însă, digitizarea realizării anchetelor sociale ar reprezenta un demers extrem de util.



Digitizarea și automatizarea activităților în cadrul anchetei sociale este asigurată de soluții integrate moderne, cum este AsiSoc, îndeosebi în urma evoluției și dezvoltării acesteia prin proiectul FAMILIA - Asistență Medico-Socială Integrată stimulanț Îmbătrânirea Activă.

Prin utilizarea unei astfel de soluții, asistentul social începe tranziția dinspre funcționar public împovărat de birocrație înspre furnizor profesionist de servicii menite a răspunde nevoilor sociale, precum și celor speciale, individuale, familiale sau de grup, în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială, promovării incluziunii sociale și creșterii calității vieții.

La momentul actual, una dintre principalele probleme reclamate de asistenții sociali în legătură cu realizarea anchetei sociale este volumul mare de date de cules și introdus în sisteme informatice. Un exemplu este obligația de a completa la fața locului toate formularele fizice (hârtie) aferente anchetei, urmând ca la sediul serviciului public de asistență socială, datele din formulare să fie introduse în sisteme informatice. Această secvență de activități dublează inutil volumul de muncă al asistentului social.

AsiSoc propune ca alternativă completarea acestor formulare direct pe un dispozitiv mobil (de exemplu o tabletă) și permite inclusiv semnarea formularelor direct pe dispozitiv.

Integrarea cu aplicațiile de impozite și taxe permite realizarea automată în partea de back-end a verificărilor privind proprietățile persoanelor vizate de anchetă, acolo unde se impune acest lucru.

Prin componenta de tip InfoChiosc, informațiile publice și formularele relevante vor fi puse la dispoziția beneficiarilor, diminuând într-o anumită măsură timpul petrecut furnizând informații ușor accesibile.

AsiSoc este furnizat pe modelul Software ca Serviciu și rezolvă astfel problemele serviciilor de asistență socială legate de lipsa infrastructurii hardware necesare pentru găzduirea unor sisteme informatice complexe, lipsa personalului specializat pentru gestionarea infrastructurii, riscurile de securitate etc.

Datele introduse astfel vor fi preluate automat în sistemul integrat AsiSoc, scutind astfel asistentul social de acest task repetitiv și înjumătățind volumul de muncă. Utilizarea dispozitivului permite inclusiv realizarea de imagini foto/video și preluarea automată în AsiSoc.

Documentele prezentate de persoanele vizate de ancheta socială (spre exemplu cărțile de identitate) pot fi scanate iar datele din acestea vor extrase automat utilizând OCR (optical character recognition, sau recunoașterea optică a caracterelor) și preluate automat în AsiSoc.



## Planificarea anchetelor sociale și optimizarea traseului asistenților sociali



La fel ca în cazul altor activități, pentru asigurarea respectării termenelor legale și pentru alocarea optimă a resurselor este necesară o planificare prealabilă a anchetelor sociale, atât pentru beneficiari noi și cât și pentru beneficiari existenți, care au deja dosare înregistrate.

Util în special atunci când un asistent social are în responsabilitate un număr mare de beneficiari, în cazul anchetelor care urmează să expire într-un termen scurt, AsiSoc oferă suportul necesar pentru planificarea realizării acestor anchete în cel mai scurt timp posibil, oferind asistentului social traseul cel mai scurt pentru deplasarea la locurile în care va realiza anchetele.

1. Serviciul Public Asistența Socială - 0m  
2. jud. MARAMUREȘ, str. 1, nr. 1, bl. 1 - 1522m  
3. jud. MARAMUREȘ, loc. BAIĂ MARE, STR ELECTROLIZEI, nr. 15A - 3190m  
4. jud. MARAMUREȘ, loc. BAIĂ MARE, STR GRANICERILOR, nr. 73, bl. 73, ap. 12 - 1345m  
5. jud. MARAMUREȘ, loc. BAIĂ MARE, STR ALEEA FILATURII, nr. 5, ap. 45, sc. q - 4190m  
6. Serviciul Public Asistența Socială - 3299m

Distanța totală: 13506m ~ 13.5km

Animează Ruta

Reglare viteză animație

- Buton animație simulare traseu.

### Alte avantaje aduse de optimizarea anchetelor sociale

Soluția AsiSoc, pusă la dispoziția serviciilor de asistență socială asigură, în plus față de beneficiile prezentate anterior, reduceri de costuri cu personalul prin eficientizarea și simplificarea activităților și proceselor de lucru. Gradul ridicat de automatizare înseamnă implicit și o diminuare semnificativă a erorilor umane în procesarea datelor.

Fiind un instrument modern, face trecerea - atât cât permite legislația actuală - de la dosare fizice la dosare electronice. Administrația și serviciile publice din România utilizează încă volume imense de hârtie, cu toate că în ultimii ani au existat inițiative importante pentru digitizare pornite de la nivel central, inclusiv prin programe cu finanțare nerambursabilă.